**DAFTAR PUSTAKA**

Arikunto S (2017) Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.

Assauri (2013) Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Edisi Keempat, Penerbit Pustaka Reka Cipta (PRC), Bandung.

Bahrul Kirom (2015) Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen. Edisi Keempat. Penerbit Pustaka Reka Cipta (PRC), Bandung.

Ernawan dan R.Erni (2014) Etika Bisnis, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Ghozali dan Imam (2013) Aplikasi Analisis Multivariete dengan progam IBM SPSS 22. Badan Penerbit Universitas Diponogoro, Semarang.

Hikmawati dan Fenti (2017) Metodologi Penelitian. Rajawali Pers.

K.Bertens (2013) Etika, Edisi Revisi, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.

K.Bertens (2011) Etika Kerja. Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Miftah T (2016) Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia. Edisi Ke Enam, Penerbit Prenadamedia Group, Jakarta.

Mudrajat (2015) Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Edisi Keempat. Jakarta: Penerbit Erlangga

Mukarom Z dan Muhibudin W.L (2016) Membangun Kinerja Pelayanan Publik, Edisi Pertama, Penerbit Pustaka Setia, Bandung.

Sagala dan Saiful (2013) Etika &Moralitas Pendidikan Peluang & Tantangan. Edisi Pertama, Penerbit Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.

Sugiyono (2017) Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung.

Syahrum dan Salim 2012. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Cipta Pustaka Media, Bandung

Ida Nuryana 2014. Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Bebek H.Slamet di Kota Malang.

Devira Wahyuni Santoso 2018. Hubungan Etika Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Primer Tursina Surabaya.

**LAMPIRAN**

**Lampiran 1 : Kuesioner**

1. **Identitas Penulis**

Nama : Ardia Regita Cahyani

Umur : 22 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Karya Jaya Gg: Hidayah 2

Fakultas / Jurusan : Ekonomi / Manajemen

Asal Perguruan Tinggi : Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah Medan

Dengan ini saya memohon kesediaan saudara/i untuk mengisi data kuesioner. Informasi yang anda berikan hanya semata-mata untuk melengkapi data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi saya dengan judul “**Peranan Pelaksanaan Etika Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”.** Untuk itu, isilah kuesioner ini dengan jawaban yang sebenarnya. Atas kesediaan saudara/i, saya ucapkan terima kasih.

Medan, Oktober 2020

Peneliti

**Ardia Regita Cahyani**

**153114059**

1. **Identitas Responden**

Umur :

Jenis Kelamin :

Masa Kerja :

1. **Petunjuk Pengisian**

Pilihlah jawaban yang paling tepat menurut saudara/i :

1. Bacalah pertanyaan dengan seksama
2. Isilah semua nomor dengan memilih satu diantara 5 alternatif jawaban dengan memberikan tanda cheklist (🗸) pada kolom yang telah disediakan.
3. Alternatif jawaban adalah sebagai berikut :

|  |  |
| --- | --- |
| Keterangan | Nilai |
| Sangat setuju ( SS ) | 5 |
| Setuju ( S ) | 4 |
| Kurang setuju ( KS ) | 3 |
| Tidak setuju ( TS ) | 2 |
| Sangat tidak setuju ( STS ) | 1 |

1. Jawablah semua jawaban yang ada tanpa ada yang terlewat
2. **Pertanyaan**

**Etika Pegawai ( X )**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Jawaban** | | | | |
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| **Dedikasi Pekerjaan** | | | | | | |
| 1 | Pegawai memiliki inisiatif yang kuat dalam menangani suatu pekerjaan |  |  |  |  |  |
| 2 | Setiap pegawai memiliki hasil kerja sesuai dengan harapan |  |  |  |  |  |
| **Bekerja dengan baik bermanfaat untuk dirinya sendiri dan orang lain** | | | | | | |
| 3 | Masing-masing pegawai sopan dalam melayani masyarakat |  |  |  |  |  |
| 4 | Pegawai dalam bekerja dapat saling menghargai satu dengan yang lain |  |  |  |  |  |
| 5 | Keramah-tamahan adalah sebuah keharusan dalam bekerja |  |  |  |  |  |
| **Seseorang harus bekerja sesuai dengan kemampuannya** | | | | | | |
| 6 | Setiap pegawai dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan bidangnya |  |  |  |  |  |
| 7 | Setiap pegawai memiliki ide tersendiri dalam melaksanakan tugasnya masing-masing |  |  |  |  |  |
| **Hubungan baik dalam organisasi harus ditumbuhkan dan dikembangkan** | | | | | | |
| 8 | Pra survey observasi ada tidak nilai ketidakpuasan masyarakat |  |  |  |  |  |
| 9 | Tidak semua pegawai memiliki hubungan baik dalam organisasi maupun non organisasi |  |  |  |  |  |
| 10 | Organisasi dapat memberikan semangat dan dorongan untuk bekerja |  |  |  |  |  |

**Kepuasan Pelayanan ( Y )**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Jawaban** | | | | |
| **SS** | **S** | **KS** | **TS** | **STS** |
| **Kemampuan** | | | | | | |
| 1 | Pegawai memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat |  |  |  |  |  |
| 2 | Pegawai mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi oleh masyarakat |  |  |  |  |  |
| **Ketanggapan** | | | | | | |
| 3 | Pegawai mampu melayani masyarakat dengan cepat |  |  |  |  |  |
| 4 | Pegawai dapat menangani keluhan masyarakat dengan baik |  |  |  |  |  |
| **Jaminan** | | | | | | |
| 5 | Pegawai membuat masyarakat merasa aman dan percaya selama dalam pelayanan |  |  |  |  |  |
| 6 | Pegawai memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami |  |  |  |  |  |
| **Empati** | | | | | | |
| 7 | Pegawai dapat merespon dengan baik apa yang menjadi keluhan pelanggan |  |  |  |  |  |
| 8 | Pegawai dapat menciptakan komunikasi yang baik kepada masyarakat |  |  |  |  |  |
| **Berwujud** | | | | | | |
| 9 | Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat |  |  |  |  |  |
| 10 | Terpenuhinya kebutuhan masyarakat atas jasa yang diberikan pegawai |  |  |  |  |  |